



チャウスを つかむ雑談力

出会いを縁も縁に変えるルール

三枝理枝子

ANA元CA / 作家

チャームスを
つかむ雑談力

常州大学図書館
出会いを縁 蔵書 変える力 一章

三枝理枝子

ANA元CA / 作家

三枝 理枝子 (さえぐさ・りえこ)

ANA元CA／作家

青山学院大学文学部英米文学科卒業、ANA(全日本空輸株式会社)入社後、国内線、国際線チーフパーサーを務める。VIP(皇室、総理、国賓)フライトの乗務ほか、実機の新入客室乗務員訓練のインストラクター、業務要領プロジェクトメンバーに選ばれるなど、幅広く活躍後、退職。現在は「思いやり・笑顔・感動で心を豊かに!!」を理念に(株)ストロークジャパン代表として「心を動かすおもてなし」「一日一人のファンをつくる極意」「魅力的な大人になるには」等の講演活動や、企業のCSコンサルティング指導に携わり、グローバルなエグゼクティブ作法を伝承する作家として活動している。また、ANA ラーニング(株)研修事業部講師としてANAグループをはじめ、多くの一般企業や学校等で接遇力やコミュニケーション能力向上のための人材開発に関する研修を行っている。講師としての評価も高く、リピート率の高さを誇る。主な著書にベストセラーになった『空の上で本当にあった心温まる物語』『空の上で本当にあった心温まる物語2』(以上、あさ出版)がある。

ブログ <http://ameblo.jp/riekosaegusa>

facebook <http://www.facebook.com/rieko.saegusa>

<http://www.facebook.com/saegusarieko>

チャンスをつかむ^{ざっだんりょく}雑談力 ^{であ えん か} 出会いを縁に変えるルール

2011年12月1日 初版第1刷発行

著者	^{さえぐさ りえこ} 三枝 理枝子
発行者	新田光敏
発行所	ソフトバンク クリエイティブ株式会社 〒106-0032 東京都港区六本木2-4-5 電話 03(5549)1201(営業部)
印刷・製本	中央精版印刷株式会社
デザイン	大川 洋平
カバーイラスト	須山 奈津希
組版	アーティザンカンパニー株式会社

定価は、カバーに記載されております。

落丁本、乱丁本は、小杜営業部にてお取り替えいたします。

本書の内容に関するご質問等は、小杜学芸書籍編集部まで書面にてお願いいたします。

目次

はじめに 3

第1章

雑談でビジネス力を上げる

おもてなしの心さえあれば

エピソード1 「好きな飲み物」雑談はどう始める？ 21

エピソード2 「レジはこの人に」雑談でファンづくり 31

エピソード3 「お帰りなさいませ」雑談したくなる人のオーラ 38

エピソード4 「次回のアポイント」初めての商談 48

第2章

雑談で人生を変える

最高の出会いはいつも雑談から

エピソード5 「待ちぼうけ」 控えめな雑談 56

エピソード6 「思わぬ再会」 苦手な人と雑談するには 64

エピソード7 「お寿司屋さんで」 食事中は最高の雑談タイム 78

エピソード8 「相合傘」 見知らぬ人に声をかける 86

エピソード9 「一杯のかき氷」 初めは沈黙が続いても 94

エピソード10 「花の祭壇」 無口な人の口を開くには 102

エピソード11 「心のキャッチボール」 元気のない人との雑談は 110

第3章

戦略的雑談

仕掛ける雑談で思いをかなえる

エピソード12 「社長の交渉術」 本題は10%だけ 121

エピソード13 「就職面接」 内定を勝ち取る 128

エピソード14 「研修前の数分間」 集団との雑談 136

エピソード15 「結婚に至る」 初デートのきっかけ 141

エピソード16 「場を変えると」 上司と部下 149

エピソード17 「離婚しない夫婦」 雑談で家庭環境づくり

第4章

達人に学ぶワンランク上の雑談

人とながる術すべがわかる

エピソード 18 「ジョークで友達づくり」 気が緩んだ状態が理想的

166

エピソード 19 「エレベーターで」 心地よい挨拶

173

エピソード 20 「出前の政治」 人脈づくりは雑談から

178

エピソード 21 「次はハッピーなことが」 不機嫌な人と雑談するには

184

エピソード 22 「雑談でエスコート」 パーティーでの振る舞い

192

おわりに

201

雑談力チェックシート

206

チャ[★]ウスを つかむ雑談力

出会いを縁^{えん}に変えるルール

三枝理枝子

ANA元CA / 作家

はじめに

思いやり雑談のすすめ“*Our Turn!*”

「雑談に自信がありますか？」と、訊かれたらあなたはどうか答えますか。

「いやいや、雑談は難しいですよ。どうも口下手なもので会話が思うように続かないんです」とおっしゃる方も多いのではないのでしょうか。

では、質問を変えて、「あなたは雑談を楽しみたいと思っていますか？」これでしただらいかがですか。少しハードルが低くなったのではないのでしょうか。

「あなたは雑談するときに思いやり心を添えていますか？」こちらはいかがでしょうか。また、ハードルを上げてしまったようですね。

実は、私は雑談が大好きです。人一倍、雑談を楽しんでいます。そして自信もあり

ます。

初めから強気ですが、なぜそう言い切れるかと言いますと、不思議なことに、雑談をした人とのご縁が深まり、仲良しになることが多いからです。

何気ない雑談をきっかけに、「また会いましょう」と、さらに永いお付き合いに発展し、大きなチャンスをつかむことが増えてきたからです。

雑談のとき一番大事にしているのは、相手を思いやる心です。

暇つぶしの雑談、その場しのぎの雑談も相手に対する思いやりを心がけるだけで、ワンランク上の雑談に変わります。

私は今まで、国内線、国際線のCA（キャビンアテンダント＝客室乗務員）として、子供から年長者、VIPの方がたとの雑談を通して、多くのことを学んできました。空の上はご存じのように非日常の世界です。制限されることも多いので、少しでも快適に過ごしていただけるよう、CAはお相手に合わせたパーソナルなサービス、最高のおもてなしを常に目指しています。

何気ない雑談から相手の心の扉を開いて、心を動かし、心をつかみ、心に残る人になれるような心がけてきました。

研修講師としてもこちらがお伝えするだけでなく、毎回、素晴らしい気づきや刺激を頂戴しています。研修中だけでなく、研修前後の雑談タイムもそれ以上の価値ある時間です。お相手は内定者から経営者まで様々ですが、雑談を通して、多くの知恵を得ることができます。「またお願いします！」と、ほとんどの研修でリピートしていただけるのも講演内容とともに雑談力によるものが大きいと確信しています。

職業柄、雑談は期待値を超えるサービスをするためには欠かせないものと思っています。ですから意識して雑談力を身につけることに焦点を当ててきました。

出会った人とその場を大切にしたいから、ご縁を活かすためにも、相手との距離を縮める対話、相手に思いやり心をもつ雑談で相手の心を動かし、自分の心も動かされてきました。目の前にいる方をしっかり見て、聴いて、最高の瞬間をつくってきたのです。

雑談の定義は様々ですが、雑談の段階は大きく三つに分けられると思います。

第一段階 うわべの雑談

季節や天気の話題、ニュースの話題など、表面的な一般論の雑談です。

第二段階 本心の雑談

心の扉を開いて、お互いの思いや、意見を相手に伝える、本音の雑談です。

第三段階 心をつなぐ思いやり雑談

「この人なら……」と好感をもってもらい、お互いがまた会いたくなる雑談です。

相手に対し思いやりの心、おもてなしの心をもつことで、出会いを縁に変えることができるのです。助けたり助けられたり、お互いに高め合う関係を築くことができます。

思いやり雑談を実践することで目の前の方と心が通い合う、心が温かくなる関係が築けるのです。

なぜ、思いやり雑談が好きで、得意になったかという、それは簡単なことです。

雑談をたくさんしてきているからです。

苦手意識がなくなるくらい、場数を踏んできたからです。

ところが、昔の私は口下手で誰とでも楽しく話せるタイプではありませんでした。

「えー？」と今の私を知る人は驚くと思いますが、私の印象は「おとなしい」「控えめ」「声が小さくて、何を言っているのかよくわからない人」

しかしあるとき、「これではつまらない。人生損をしている。自分の人生は自分で変えなくては……」と気づいたのです。

思い切って殻破りをしてみることにしました。明るい雄弁な友人をモデルにして、自分から声をかけようと意識を変え、実践してみたのです。

背中を押したのは、楽しい人生を送りたかったから。

ここぞと思う人と仲良くなるチャンスをつかんで、自分の可能性を引き出してみたいと考えたからです。

知っている人、話さなくてはならない人だけではなくて、場合によっては見ず知らずの人とも、勇気と自信をもって多くの雑談を交わしてきました。

時と場合によって、雑談を仕掛けたといっても過言ではないでしょう。

携帯が手放せない現代では昔のように気軽に雑談をする人が減ってきています。一日のうち少なくとも一度は誰かと雑談しながらお食事をしているでしょうか。乗り物の中でも見ず知らずの人が雑談している光景は見なくなりました。近所の人に「どこにお出かけ？」と訊かれることもなくなりました。

職場での雑談や無駄話も少なくなっているのが現状です。

商談では、「早速ですが……」と、本題から入ることが多くなっています。知らない人との雑談、これは勇気がいりますね。

「話してみたい、でも相手にとっては迷惑かも。いやいや、こちらからあえて声をかけるほどでもないか」と、あきらめてしまう。

誰にでもチャンスは目の前にあるのに、楽なほうに逃げてしまう。

雑談好きな人はチャンスに恵まれます。

雑談が苦手な人は、友人ができるチャンスも、恋人になるチャンスも、結婚相手を

得る可能性も逃してしまっているということです。

就職できるチャンス、商談を成功させるチャンス、お客様までも失ってしまうのです。

そうです。殻破りをして、声をかけなければ、何も始まりません。

無機質なメールのやり取りだけでなく、対面の雑談の機会を増やしてみませんか。とりとめのない話をする事で心を和ませたり、癒されたり、相手との距離が縮まったり、ほっと一息ついて元気になったりするものです。

思いやり雑談の目的は「つながること」「好感をもってもらうこと」だと思っています。

前置きなしで、いきなりビジネスの話をして、なかなか成果をおさめることはできませんよね。

硬い話の前にカジュアルな雑談で、「この人感じがいいかも……」と、思ってもらって、話を聴いてくれる土台づくりをして、心と心をつないでから、ビジネスの話を

進めれば、期待外れということはなくなるでしょう。

プライベートにおいても、雑談力があれば、人と人との仲良くなるスピードが速くなるのではないのでしょうか。

雑談が必要な場面は日常生活に溢れています。

料理やお酒の味まで左右してしまう雑談力。

同じ時間でも気まずい時間にするか、楽しい時間にするかで人生は大きく変わってしまいます。

限られた人生において、得をしたいですか？ それとも損をしていいですか？

雑談力を磨けば、有意義な情報、そして心地よさを相手に与えることも得ることのできるのです。

雑談力次第で幸せにもなれます。

「人と話すのは苦手……」

と、決めつけてしまっている人は、まずは苦手意識をもたないことです。

「雑談は楽しい」と思い込んでください。この思い込みが雑談のスタートには大切です。